Centre d'expertise en
analyse environnementale

PLAN D'ACTION 2006-2007

Québec

Plan d'action 2006-2007

CEAEQ

Les personnes qui le désirent peuvent obtenir de l'information en s'adressant au :

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec
2700, rue Einstein, bureau E.2.220
Québec (Québec) G1P 3W8

Téléphone : (418) 643-1301
Télécopieur : (418) 528-1091
Courriel : ceaeq@mddep.gouv.qc.ca

ISBN-13 : 978-2-550-47834-8 (version imprimée)
ISBN-10 : 2-550-47834-7 (version imprimée)
ISBN-13 : 978-2-550-47835-5 (PDF)
ISBN-10 : 2-550-47835-5 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2006

Message du directeur général par intérim

L'actuel plan d'action constitue le premier pas dans la série de mesures prises en vue de la réalisation du Plan stratégique 2006-2009 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec. Le plan stratégique comporte six orientations, lesquelles sont réparties à l'intérieur de cinq enjeux, à savoir : notre capacité organisationnelle, notre relation avec la clientèle, le développement des affaires, le partenariat et les communications.

Cette année, plusieurs démarches seront faites afin d'adapter nos façons de faire et nos méthodes pour relever les divers défis posés par la réflexion stratégique. Également, nous chercherons les meilleurs moyens d'atteindre les cibles annuelles liées aux indicateurs de performance.

Ces démarches sont conformes aux changements effectués au cours des derniers mois au sein de l'organisation et permettront sa consolidation tout en renforçant notre recherche de l'excellence dans l'objectif d'améliorer nos prestations de services et notre relation avec la clientèle.

Parallèlement, l'équipe du Centre d'expertise s'investira tout autant pour fournir au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs les meilleurs services en matière d'analyse environnementale, d'études de terrain, d'écotoxicologie et d'accréditation.

Marc Bisson

Table des matières

1 Présentation 1

1.1 Le Centre d'expertise 1
1.2 Mission 1
1.3 Structure organisationnelle 2
1.4 Produits, services et clientèle 3
1.4.1 Produits et services 3
1.4.2 Politique de service 4
1.4.3 Clientèle 5

2 Orientations 2006-2009 7

3 Planification annuelle 8

3.1 Objectifs annuels 8
3.2 Objectifs liés aux indicateurs de performance 11
3.3 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 12
3.4 Offre de service au Ministère 12
3.5 Prestation de services à l'externe 12

4 Volet scientifique et technique 13

4.1 Contrôle et urgence 13
4.2 Surveillance environnementale 14
4.3 Assurance de la qualité 15
4.4 Développement du secteur de l'analyse environnementale 15

5 Gestion des ressources 17

6 Facteurs de contingence 18

7 Approbation du plan d'action 19

Annexe I - Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 21

1 Présentation

1.1 Le Centre d'expertise

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est une agence gouvernementale du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, qui fournit des services professionnels en matière d'analyse de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine de l'environnement.

Tout d'abord constitué en unité autonome de service le 13 mai 1997, puis transformé en agence, le Centre d'expertise exerce ses activités conformément à la Convention de performance et d'imputabilité signée en janvier 2002.

Le personnel du Centre d'expertise est localisé à deux endroits, soit dans des installations de laboratoire situées à Laval, et dans des bureaux administratifs et des espaces de laboratoire situés au Complexe scientifique de Québec.

Les activités et les ressources du Centre d'expertise sont régies par la *Loi sur le ministère du développement durable, de l'Environnement et des Parcs*, la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'administration publique* et la *Loi sur l'administration financière* ainsi que par les règles de gestion gouvernementale en matière de ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui assurent à la population et à la clientèle du Centre d'expertise, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités.

1.2 Mission

Le Centre d'expertise a comme mission de « garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources ». Pour réaliser cette mission, il doit exercer son expertise tant en biologie, en chimie et en écotoxicologie qu'en microbiologie et en système qualité.

À cette mission s'insèrent les principales responsabilités suivantes :

- fournir des services d'analyse de laboratoire et des services d'étude adaptés aux besoins du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs;
- assurer le développement méthodologique en soutien à la réglementation et au suivi du milieu qui sont rattachés à la mission du Ministère;
- assurer l'évolution de son expertise en fonction des exigences environnementales actuelles et futures de façon à contribuer au leadership du Ministère en matière de protection de l'environnement;
- exercer un rôle conseil auprès des unités administratives du Ministère et d'organismes externes en matière d'analyse environnementale;

- participer à la surveillance réglementaire en reconnaissant la compétence d'organismes ou d'individus de générer une information ou une expertise de qualité, et ce, en matière :
  - d'analyse environnementale;
  - de protection et de réhabilitation des terrains (établissement de la liste d'experts en soutien à l'application de la section IV.2.1 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*);
- reconnaître la compétence d'organismes ou d'individus de générer une information ou une expertise de qualité, et ce, en matière :
  - d'analyse de sols agricoles;
  - d'échantillonnage environnemental;
- fournir, en l'absence de laboratoires québécois accrédités, l'expertise en analyse environnementale en soutien à l'application réglementaire sur le territoire.

1.3 Structure organisationnelle

La structure organisationnelle présentée en annexe est axée sur les services à la clientèle et favorise la cohésion dans l'action ainsi que l'exercice d'un leadership en matière d'expertise environnementale. Elle comprend trois directions, dont les activités sont orientées vers la prestation de services à la clientèle. L'une d'entre elles se voit aussi confier, en parallèle, les mandats dédiés aux activités à caractère corporatif et aux relations externes, incluant, entre autres, la planification et le suivi général des activités ainsi que la coordination des relations d'affaires.

Le Centre d'expertise est appuyé par six comités constitués de partenaires venant de l'intérieur et de l'extérieur du Ministère.

- Le **Comité des priorités relatives à l'expertise analytique** est constitué de représentants de la clientèle ministérielle et du Centre d'expertise et voit à l'allocation annuelle des services du Centre d'expertise aux unités administratives du Ministère. Il propose, le cas échéant, au sous-ministre les enjeux et les orientations en matière d'expertise en analyse environnementale.

- Le **Comité d'accréditation – Secteur environnement** est composé de sept personnes dont quatre représentants d'organismes externes. Il formule des recommandations au ministre en matière d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale à la suite de décisions prises par consensus. Ces recommandations concernent la délivrance, le renouvellement ou le retrait de l'accréditation. Par ailleurs, le comité peut, de son autorité, suspendre, en partie ou en totalité, l'accréditation d'un laboratoire.

- Le **Comité d'accréditation – Secteur agricole** est composé de sept personnes dont quatre représentants d'organismes externes. Il formule des recommandations au directeur général du Centre d'expertise et au sous-ministre adjoint de la Direction générale des affaires régionales du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation en matière d'accréditation pour les laboratoires réalisant des analyses de suivi de la fertilité des sols agricoles et des engrais de ferme à la suite de décisions prises par consensus.

CEAEQ Plan d'action 2006-2007

Ces recommandations concernent la délivrance, le renouvellement ou le retrait de l'accréditation. Le comité peut, de son autorité, suspendre, en partie ou en totalité, l'accréditation d'un laboratoire. Il formule également des recommandations pour l'accréditation de firmes spécialisées dans l'échantillonnage des matières résiduelles fertilisantes.

- Le **Comité d'évaluation – Liste d'experts** est composé de quatre personnes dont deux représentants d'organismes externes. Il recommande au Centre d'expertise l'admission de candidats à l'examen écrit prévu pour l'inscription à la liste d'experts.

- Le **Comité d'appel – Liste d'experts** est composé de cinq personnes dont trois représentants d'organismes externes. Il assure le traitement efficace des appels et des contestations provenant des candidats et des experts.

- Le **Comité d'accréditation – Établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds** est composé de cinq membres dont trois représentants d'organismes externes. Il formule des recommandations au directeur général du Centre d'expertise et au directeur des politiques de l'air du Ministère en matière d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds à la suite de décisions prises par consensus. Ces recommandations concernent la délivrance, le renouvellement ou le retrait de l'accréditation.

1.4 Produits, services et clientèle

1.4.1 Produits et services

Le personnel du Centre d'expertise livre des produits et services tout en conseillant sa clientèle dans trois champs distincts.

- Les *analyses de laboratoire* comprennent principalement les travaux analytiques de caractérisation et de quantification en biologie, en chimie, en microbiologie et en toxicologie environnementale; elles sont réalisées dans divers milieux environnementaux (eau, air, sol, faune et flore) et rejets (gazeux, liquides et solides).

- Les *services d'études,* qui intègrent l'analyse de problématiques particulières dans le contexte d'un projet à partir d'approches systémiques et multidisciplinaires. Parmi ces services mentionnons l'expertise en écotoxicologie et en évaluation de problématiques de l'environnement de même que les études de terrain pour l'analyse sur place de l'air, la caractérisation d'odeurs, la détermination de sources de pollution, l'analyse de l'eau et des sols ainsi que les situations d'urgence environnementale.

- Les *services d'accréditation*, qui réfèrent aux activités de reconnaissance et de vérification des systèmes qualité et qui touchent le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale, le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse agricole, le Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental, le Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds ainsi que la gestion de la Liste d'experts en protection et réhabilitation des terrains en conformité avec la section IV.2.1 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*. Ces services sont complétés par la préparation et la certification de matériaux de référence utilisés pour la

CEAEQ

vérification de la qualité de l'information analytique ainsi que par les essais d'aptitude pour l'évaluation de la compétence des laboratoires situés au Québec et hors Québec.

1.4.2 Politique de service

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Centre d'expertise souscrit entièrement à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, lequel s'est donné pour objectif d'offrir des services accessibles, courtois, diligents et équitables.

La politique qualité du Centre d'expertise

Les gestionnaires et le personnel du Centre d'expertise souscrivent à une nette volonté d'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle. C'est ainsi que le Centre d'expertise s'est doté d'une politique qualité qui vise à satisfaire sa clientèle en lui livrant en temps utile les divers produits et services convenus, en conformité avec les exigences préétablies de qualité et de production. Sous l'autorité directe du directeur général du Centre d'expertise, un coordonnateur qualité, appuyé de délégués qualité, veille à la qualité des produits et services livrés.

Les activités du Centre d'expertise respectent les normes internationales reconnues :

- ses laboratoires sont accrédités par le Conseil canadien des normes pour les analyses de laboratoire selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025 (1999);
- la gestion des programmes d'accréditation s'appuie sur les exigences du guide ISO/CEI 58 (1992);
- les exigences décrites dans le guide ISO/CEI 43 (1996) régissent les activités du Centre d'expertise en matière d'essais d'aptitude;
- la production de matériaux de référence respecte les lignes directrices du document ILAC-G12-2000 : *Guidelines for the requirements for the competence of reference materials producers*.

De plus, le Centre d'expertise adhère aux grands principes suivants :

- la recherche continuelle d'efficacité et d'efficience dans la prestation de services;
- un souci d'offrir des produits et services correspondant aux besoins actuels et futurs de la clientèle;
- la crédibilité scientifique de l'analyse environnementale selon l'état actuel des connaissances;
- une ouverture vers un maillage de l'expertise et des spécialités avec ses partenaires et sa clientèle;

CEAEQ

- une vision prospective de l'analyse environnementale au Québec;

- une contribution au rayonnement du Québec à l'échelle nationale et internationale dans le domaine de l'analyse environnementale par l'exportation du savoir-faire.

En outre, le Centre d'expertise peut faire appel à des partenaires institutionnels, publics ou parapublics en vue de résoudre des problèmes et d'élaborer des projets de développement d'applications technologiques et scientifiques.

La tarification des services

La prestation de services à la clientèle ministérielle est planifiée sur une base annuelle conjointement avec le Comité des priorités relatives à l'expertise analytique, lequel détermine l'allocation des heures d'analyse de laboratoire et des heures d'expertise analytique en fonction des priorités et des ressources consenties. Le recueil intitulé *Temps d'analyse de laboratoire* permet de planifier ces besoins pour les analyses courantes.

Pour la clientèle externe, la tarification des services liés aux divers programmes d'accréditation[1] est spécifiée dans les documents suivants :

- Tarification relative au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale et agricole;

- Tarification relative au Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental;

- Tarification relative au Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds;

- Mécanisme de gestion de la liste d'experts – Protection et réhabilitation des terrains.

Le Catalogue des matériaux de référence précise le coût de cette catégorie de produits commercialisés.

Enfin, les coûts pour les autres prestations de services sont déterminés projet par projet.

1.4.3 Clientèle

Les services offerts par le Centre d'expertise s'adressent principalement :

- à plus d'une trentaine d'unités administratives du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs requérant des services d'analyse de laboratoire et de services d'études ainsi que de développement méthodologique;

- à plus de soixante-dix laboratoires institutionnels, industriels, municipaux et privés qui doivent recevoir du Centre d'expertise l'autorisation nécessaire à leur reconnaissance comme laboratoire accrédité par le Ministère;

[1] Pour plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs à la tarification, consultez le site Internet du Centre d'expertise (www.ceaeq.gouv.qc.ca), ou du Ministère (www.mddep.gouv.qc.ca).

- aux laboratoires réalisant des analyses pour le suivi de la fertilité des sols agricoles et des engrais de ferme;
- aux entreprises qui pratiquent des activités d'échantillonnage;
- aux établissements d'analyse qui réalisent des réinspections des émissions des véhicules lourds;
- aux individus qui travaillent dans le secteur de la protection et de la réhabilitation des terrains;
- aux autres ministères, aux institutions, aux municipalités et aux industries qui ont recours à des services spécialisés non dispensés par l'entreprise privée;
- aux laboratoires d'analyse environnementale canadiens et étrangers auxquels le Centre d'expertise fournit les matériaux de référence et des essais d'aptitude pour l'évaluation de leur performance analytique.

Le Centre d'expertise offre également des services hors Québec, soit directement, soit par l'entremise de CSI Environnement, une coopérative regroupant des entreprises québécoises du domaine de l'environnement. Sa clientèle compte, entre autres, les laboratoires hors Canada que le Centre d'expertise accrédite ou auxquels il fournit de l'expertise pour le développement de leurs compétences.

2 Orientations 2006-2009

Dans la foulée de la modernisation de l'État québécois, le Centre d'expertise a modifié sa relation d'affaires ainsi que ses modes de gestion et d'évaluation de sa performance. Lors de sa plus récente planification triennale (2003-2006), il s'est engagé dans une démarche de consolidation qui a permis d'établir les jalons internes structurants et porteurs pour l'avenir.

Acteur de la démarche gouvernementale, le Centre d'expertise entend maintenant agir sur les éléments significatifs de son environnement externe tout en misant au premier chef sur sa force principale : son capital humain. Cette ressource primordiale au statut de l'organisation doit composer avec les départs à la retraire de plusieurs piliers d'expérience. Ainsi, tout en respectant les directives gouvernementales de gestion des ressources humaines, des démarches seront entreprises afin de combler certains postes stratégiques au Centre d'expertise.

Dans ce contexte, les aspirations de la prochaine année s'articulent autour de cinq enjeux consolidateurs définis à l'intérieur de cinq orientations. Ces enjeux et orientations s'expriment comme suit :

Notre capacité organisationnelle

ORIENTATION : Organiser notre force de production afin d'assurer l'adéquation entre les besoins de la clientèle et la capacité de l'organisation

Notre relation avec la clientèle

ORIENTATION : Renforcer le processus d'interaction avec la clientèle

Le développement des affaires

ORIENTATION : Structurer la démarche pour le développement des affaires

Le partenariat

ORIENTATION : Être une organisation accessible et ouverte au partenariat dans un souci d'amélioration de notre prestation de services

Les communications

ORIENTATION : Être une organisation visible, présente auprès de nos partenaires et de notre clientèle

3 Planification annuelle

Cette section précise l'ensemble des objectifs de l'exercice 2006-2007. Tout d'abord, les objectifs annuels découlant du plan stratégique 2006-2009 seront présentés. Ils seront ensuite suivis des objectifs liés aux indicateurs de performance précisés pour le Centre d'expertise dans sa convention de performance et d'imputabilité. Puis, l'implication du Centre d'expertise face à la Déclaration de service aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs sera présentée. Finalement, les objectifs en matière d'offre de service au Ministère seront déterminés.

3.1 Objectifs annuels

NOTRE CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE

ORIENTATION : Organiser notre force de production afin d'assurer l'adéquation entre les besoins de la clientèle et la capacité de l'organisation

Enclencher une démarche visant à porter un diagnostic organisationnel

Les travaux des quelques dernières années ont permis de modifier l'organisation du travail au sein de l'équipe du Centre d'expertise. Il est maintenant requis d'effectuer une analyse de la situation qui prévaut dans les unités de travail afin de terminer le travail amorcé. Cette analyse doit aussi permettre d'assurer l'entraide entre les divisions afin d'optimiser les tâches ou la réalisation de mandats spécifiques. Parallèlement, elle facilitera l'évaluation des besoins de formation à moyen terme afin de garantir le maintien de l'expertise et le développement des compétences en vue des défis à venir.

Les processus de travail au sein des équipes seront analysés par une équipe d'intervenants sélectionnés à l'interne.

Améliorer la méthode de calcul pour l'évaluation du temps associé aux analyses de laboratoire

Mis en place au milieu des années quatre-vingt, le temps d'analyse représente l'effort réel lié à chaque analyse. Au fil des ans, les efforts consacrés aux activités de contrôle de la qualité, au développement et à l'amélioration de méthodes d'analyse se sont accrus. En contrepartie, plusieurs méthodes d'analyse ont été améliorées ou automatisées de sorte qu'au cours des années, l'évaluation de l'effort lié aux paramètres analytiques a pu varier. Il est maintenant requis de mettre à jour les modes d'évaluation de l'effort consacré aux travaux analytiques. L'objectif est de raffiner le modèle, de le normaliser et de le documenter.

Cette démarche pourrait avoir une incidence sur le temps associé à certaines analyses. Cependant, pour l'ensemble des demandes de services analytiques, l'exercice n'aura que très peu de répercussions pour la clientèle.

CEAEQ Plan d'action 2006-2007

NOTRE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

ORIENTATION : Renforcer le processus d'interaction avec la clientèle

Améliorer les ententes conclues avec les unités ministérielles en ce qui a trait à la planification et la livraison des services

Par le passé, le Centre d'expertise a conclu des ententes avec certaines unités du Ministère qui ont permis de faciliter la livraison des biens et des services et favorisé les échanges avec la clientèle ministérielle. Au cours de l'exercice financier, le Centre d'expertise cherchera à officialiser ce type d'entente avec plusieurs unités ministérielles en vue de clarifier sa prestation de services 2007-2008.

Les résultats de ces travaux devraient, entre autres, permettre de mieux cerner les attentes et les besoins réels des clients ministériels en matière de délai afin d'adapter les activités. Par la suite, en fonction des attentes, il sera possible de modifier le mécanisme d'intervention concernant la prestation de services afin d'offrir les services attendus en temps utile.

LE DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

ORIENTATION : Structurer la démarche pour le développement des affaires

Mettre sur pied une cellule de développement des affaires visant à assurer un carnet de commande suffisant

La démarche de développement des affaires doit être revue à la lumière des constats effectués durant l'exercice de réflexion stratégique mené récemment. La perte de marchés incite l'organisation à revoir ses façons de faire afin de diversifier et de stabiliser ses sources de revenus. Pour restructurer les efforts, une cellule interne sera mise sur pied. Un coordonnateur interne sera par conséquent désigné et un groupe de travail sera mis sur pied pour appuyer le coordonnateur.

Parallèlement, les démarches mercatiques initiées en 2005-2006 seront poursuivies et des plans de travail sectoriels pour le démarchage de projets (au Québec et hors Québec) seront établis en fixant des objectifs collectifs en matière de développement des affaires.

Finalement, le Centre d'expertise instaurera une veille commerciale et institutionnelle en marge du développement des affaires.

LE PARTENARIAT

ORIENTATION : Être une organisation accessible et ouverte au partenariat dans un souci d'amélioration de notre prestation de services

Soutenir davantage les initiatives de partenariat réalisées au sein de l'équipe

Les projets menés en partenariat constituent, compte tenu de la crédibilité du Centre d'expertise, un outil créatif pour assurer l'évolution de l'organisation ainsi que pour répondre

adéquatement aux demandes de la clientèle. Dans ce contexte, des efforts seront investis pour structurer davantage notre démarche actuelle de recherche de partenariat.

Parallèlement, un coordonnateur sera assigné pour soutenir la mise en œuvre de partenariats. De plus, une procédure interne d'évaluation des propositions soumises sera instaurée.

Rencontrer les représentants de ministères et d'organismes afin d'établir des alliances pour la réalisation d'activités

Dans la foulée des activités associées au développement des affaires, il est nécessaire pour le Centre d'expertise de revoir ses interactions avec les unités liées à d'autres ministères et organismes qui ont des besoins en matière d'analyse environnementale. Bien que plusieurs ministères et organismes aient déjà recours à l'équipe du Centre d'expertise pour la réalisation de prestations de services, la gamme complète de ses produits et services demeure souvent inconnue de certains.

Dans ce contexte, une approche adaptée sera faite auprès des ministères et des organismes les plus susceptibles d'avoir recours aux services du Centre d'expertise de même qu'auprès de partenaires potentiels provenant d'autres ministères et organismes afin d'amorcer, lorsque cela est pertinent, des collaborations et des échanges de services interministériels. Parmi les retombées potentielles de ces mesures, nous pouvons songer à l'amélioration de la prestation de services à la clientèle grâce au partenariat avec d'autres organismes de la fonction publique québécoise.

LES COMMUNICATIONS

ORIENTATION : Être une organisation visible, présente auprès de nos partenaires et de notre clientèle

Améliorer les modes d'interaction de l'organisation avec son milieu

La communication externe, tout en permettant d'assurer une interaction avec le milieu, a pour principal objectif d'entretenir des relations de qualité avec les organismes externes. Elle permet d'intensifier la cohésion organisationnelle, d'arrimer les activités de rayonnement et de dynamiser la place de l'organisation dans son secteur d'activité.

Le contexte d'affaires du Centre d'expertise rend nécessaire une révision de ses interactions avec l'ensemble des acteurs du domaine de l'analyse environnementale, d'autant plus que, pour plusieurs, l'importance de la contribution technique et scientifique et de l'apport de l'organisation dans le développement du secteur de l'analyse environnementale sont méconnus.

Dans ce contexte, le Centre d'expertise cherchera à maximiser sa présence sur les sites Internet d'intérêt et dans les moteurs de recherche et à assurer l'évolution de ses outils de communication, de façon à les rendre plus interactifs, lorsque cela est pertinent.

Mettre en place des mécanismes d'échange entre les divisions

Une circulation articulée de l'information est un élément essentiel à toute démarche d'entreprise. Elle sous-tend le développement d'une culture où le flux efficace de l'information

est une valeur indispensable de l'organisation. Cela ajoute au sentiment d'appartenance de l'ensemble de l'équipe et le groupe manifeste de l'intérêt et de l'engagement pour la réussite du projet d'entreprise. La communication interne sert alors d'outil favorisant l'amélioration continue de l'organisation.

Afin de maximiser les échanges et d'affermir les liens entre les unités de travail de l'organisation, les communications internes seront améliorées. Il y aura notamment un atelier interne d'échanges techniques pour chacun des secteurs d'intervention.

3.2 Objectifs liés aux indicateurs de performance

Le Centre d'expertise mesure sa performance à l'aide des huit indicateurs retenus dans sa Convention de performance et d'imputabilité. À la lumière des résultats obtenus en 2005-2006, les cibles sont les suivantes :

- le taux d'**autofinancement**, défini comme le pourcentage des revenus autonomes par rapport aux dépenses totales (salaires, fonctionnement, loyer, services rendus par le Ministère, etc.), est maintenu à 20 %;

- le financement grâce aux **activités hors Québec** est défini comme la proportion des revenus se rapportant à des activités internationales (par rapport aux revenus générés en 1999-2000); il est établi à 40 %;

- le **coût de revient horaire**; cet indicateur est axé sur le suivi temporel du coût de revient horaire et aucun objectif n'y est associé;

- les **activités de développement**, définies comme la proportion des heures de travail associées directement à la livraison des produits et services et utilisées pour le développement technique et scientifique, sont fixées à 15 % compte tenu de la volonté d'agir à titre de centre de référence;

- les efforts de **rayonnement scientifique** sont maintenant définis comme le nombre et l'importance des communications scientifiques. La liste sera publiée en fin d'exercice financier. Actuellement, un indicateur permettant de suivre l'évolution de ces efforts est en validation. Des objectifs pourront être fixés éventuellement;

- le pourcentage **d'effort de formation et de perfectionnement**, défini comme la proportion des heures de travail associées directement à des activités de formation et de perfectionnement du personnel permanent, est fixée à 1,5 %. Parallèlement, **l'investissement en formation** sera dorénavant intégré aux indicateurs de performance de l'organisation; pour 2006-2007, il est fixé à 1 % de la masse salariale;

- la **satisfaction de la clientèle** est définie par un indice, variant de 0 à 10, établi tous les deux ans à partir d'un sondage effectué auprès de la clientèle. Au cours de l'exercice 2006-2007, le Centre d'expertise effectuera un cinquième sondage. Pour ce prochain sondage, l'objectif est fixé à 8,0;

- l'indicateur **système qualité** est associé au maintien et à l'évolution du système qualité du Centre d'expertise en fonction des exigences internationales ISO. Cet indicateur est axé sur

le maintien des homologations ISO obtenues par les laboratoires du Centre d'expertise. En 2006-2007, les deux laboratoires feront l'objet d'une vérification par une équipe du Conseil canadien des normes. Par ailleurs, le laboratoire de fabrication de matériaux de référence fera lui aussi l'objet d'une visite relativement à son accréditation de fournisseur d'essais d'aptitude (ISO/CEI 43).

3.3 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Centre d'expertise maintiendra son engagement en appuyant l'atteinte des objectifs poursuivis par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs à l'égard de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Notons qu'à compter de cette année, un engagement de cette déclaration vise spécifiquement une activité du Centre d'expertise, soit d'assurer la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère à fournir une information de qualité, dans leurs domaines d'accréditation.

3.4 Offre de service au Ministère

Sur la base des crédits reçus en 2006-2007 et des revenus anticipés, tout en considérant un recours possible au surplus dans son Compte à fin déterminée, le Centre d'expertise a établi les conditions de réalisation de son offre de service avec les autorités du Ministère. L'offre convenue en début d'exercice totalise 95 725 heures de prestation réparties en :

- prestation de services de laboratoire;
- prestation de services en études de terrain;
- prestation de services en écotoxicologie;
- autres expertises;
- réalisation de travaux en matière d'accréditation et de reconnaissance.

Finalement, au cours de l'exercice financier, le Centre d'expertise accomplira les tâches liées aux enjeux et aux orientations du plan stratégique du Ministère en fonction de ses domaines d'expertise.

3.5 Prestation de services à l'externe

Outre les services offerts au Ministère, des prestations seront réalisées pour les clientèles externes. Ces travaux touchent notamment :

- des analyses de laboratoire requises par la réglementation environnementale ou par les besoins de connaissance qui ne sont pas offertes par les laboratoires privés;

- des prestations hors Québec touchant l'appui institutionnel pour la consolidation de capacités locales, la fourniture de matériaux de référence, l'accréditation de laboratoires institutionnels et la mise en œuvre de laboratoires de matériaux de référence.

4 Volet scientifique et technique

Dans le respect de sa mission, le Centre d'expertise doit assurer, par le biais de ses responsabilités, la réalisation d'activités et de mandats en soutien principalement aux interventions du Ministère.

Ces réalisations se regroupent sous trois volets principaux, soit : le contrôle réglementaire et les urgences, la surveillance environnementale et l'assurance de la qualité. Par ailleurs, un quatrième volet, portant sur le développement du secteur de l'analyse environnementale, appuie le rôle de leadership que doit exercer le Centre d'expertise à l'égard de son domaine d'intervention.

4.1 Contrôle et urgence

L'équipe du Centre d'expertise apporte son soutien aux diverses interventions liées aux activités ministérielles de contrôle réglementaire (inspections, enquêtes, poursuites judiciaires) et intervient lors d'urgences environnementales au moyen de l'analyse d'échantillons, d'émission d'avis ou de la transmission de renseignements pertinents.

Aussi, lors d'incidents environnementaux, le Centre d'expertise peut mobiliser en tout temps une équipe d'intervention sur le terrain. Cette équipe, dotée de laboratoires mobiles à la fine pointe de la technologie, peut être rapidement dépêchée afin d'épauler les unités d'urgence du Ministère. Pour permettre d'élargir la capacité de l'équipe d'intervention de poser des diagnostics et d'effectuer des suivis de contaminants susceptibles d'affecter la population et l'environnement, un investissement sera réalisé dès cette année afin d'améliorer l'équipement des unités mobiles et d'offrir de nouvelles fonctions analytiques. Par exemple, l'ajout d'un désorbeur laser à l'instrumentation permettra d'analyser directement le contenu des liquides et des solides en matières toxiques. Ceci permettra de maximiser la gestion, le confinement et le traitement, le cas échéant, des eaux d'extinction lors d'un incendie de matières dangereuses en déterminant rapidement si elles contiennent des matières toxiques pouvant avoir des conséquences sur les divers écosystèmes, principalement les écosystèmes aquatiques.

Afin de soutenir les activités d'inspection et d'enquête menées par le Ministère, le Centre d'expertise assurera la réalisation d'analyses, entre autres, pour le suivi et le respect réglementaire des sites d'enfouissement et des rejets industriels et municipaux. Il doit aussi exercer son leadership et se maintenir à la fine pointe du progrès et des découvertes récentes en ce qui a trait aux nouveaux contaminants qui risquent de faire l'objet d'une surveillance réglementaire, comme les polybromodiphényl éthers (PBDE) potentiellement présents dans les effluents industriels et municipaux, les dioxines-furanes bromées pouvant être trouvés à la suite de l'incinération de matières contenant des substances ignifuges ou encore des thiosels dans les effluents miniers. Dans ce contexte, il effectue le développement des méthodes d'analyse nécessaires pour détecter et mesurer ces contaminants. Le Centre d'expertise contribuera aussi à des projets pilotes de caractérisation de rejets ou d'effluents; notamment celui en collaboration avec la Direction du suivi de l'état de l'environnement et le secteur privé pour la caractérisation de l'air ambiant et des rejets atmosphériques survenant autour de lieux d'enfouissement sanitaire afin de déterminer la nature des émissions et de préciser quel programme de suivi environnemental est adéquat.

De plus, à défaut de trouver des expertises dans le secteur privé, il assure la disponibilité de l'expertise analytique aux fins de contrôle. Il prend ainsi en charge les analyses délaissées par

Plan d'action 2006-2007
CEAEQ

le secteur privé, telles que les substances organiques volatiles potentiellement présentes dans des rejets industriels à l'atmosphère.

En plus de ces interventions directes, le Centre d'expertise procède, par le biais des différents programmes sous sa gouverne, à la reconnaissance d'entreprises et d'individus pour la réalisation de travaux requis en soutien aux activités d'application réglementaire réalisées par les unités ministérielles : laboratoires, firmes d'échantillonnage, experts en protection et réhabilitation de terrains contaminés.

Cette reconnaissance est basée sur les exigences de normalisation internationale. Ces normes sont ajustées et bonifiées pour le contexte québécois afin de satisfaire à toutes les exigences de la réglementation en vigueur.

4.2 Surveillance environnementale

Une partie de la connaissance qu'a le Ministère de l'état de l'environnement repose sur le suivi effectué par les différents réseaux de surveillance de la qualité de l'eau de surface, de l'eau potable, de l'eau souterraine et de l'air. La contribution du Centre d'expertise à cette connaissance est significative, entre autres dans le domaine de l'analyse des échantillons prélevés et de l'élaboration des méthodes analytiques pour caractériser les nouvelles substances susceptibles d'être présentes dans l'environnement.

Au cours de la prochaine année, l'équipe du Centre d'expertise entend collaborer étroitement avec les diverses unités ministérielles pour réaliser les analyses requises afin de faire le suivi des six réseaux ministériels de surveillance de la qualité de l'environnement. Dans ce contexte, en plus de réaliser l'analyse des échantillons pour le suivi environnemental, l'équipe poursuivra le développement des analyses de substances organiques d'intérêt. Elle adaptera aussi l'analyse des métaux pour abaisser les limites de détection de ces substances dans la chair des poissons et pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle.

L'équipe maintiendra ses efforts dans la poursuite de la détermination et de la quantification des cyanobactéries et des cyanotoxines dans les plans d'eau du Québec et du contrôle de l'eau potable; certaines démarches viseront, en particulier, à accroître la capacité de l'organisation à répondre aux besoins liés à ces problématiques en croissance. Les produits pharmaceutiques et les antibiotiques seront analysés pour effectuer le suivi des usines de traitement d'eaux usées municipales ainsi que le suivi des usines de traitement d'eau potable.

Dans le secteur de la microbiologie, l'amélioration de la méthode pour déterminer les salmonelles dans les matières résiduelles fertilisantes sera poursuivie. De plus, les méthodes d'analyse des coliformes fécaux seront adaptées aux nouvelles connaissances par l'emploi de milieux de culture à substrat enzymatique.

En écotoxicologie, des collaborations institutionnelles permettront de poursuivre les travaux d'évaluation de la qualité des sédiments. Ces travaux assureront l'amélioration de plusieurs tests d'évaluation de la toxicité avec des invertébrés benthiques et le développement pour la mesure de l'organo-étain.

4.3 Assurance de la qualité

Autant les travaux qui sont réalisés dans les installations du Centre d'expertise que ceux qui sont pris en charge par une organisation ou un professionnel à l'extérieur du Ministère doivent être garantis par le Centre d'expertise. Celui-ci doit donc s'assurer qu'ils ont été réalisés conformément à des exigences strictes d'assurance et de contrôle de la qualité. C'est dans ce contexte qu'en 1984 le Centre d'expertise a mis sur pied un premier programme d'accréditation. Depuis ce temps, plusieurs programmes ont pris appui sur l'expertise de son personnel ainsi que sur celle du personnel de plusieurs directions du Ministère pour la réalisation d'activités de suivi des compétences.

Fort de l'expérience et de la notoriété acquises au cours des années, le Centre d'expertise propose depuis 1997 des services d'accréditation ainsi que des services connexes tels que des matériaux de référence, des essais d'aptitude, un système qualité et une formation spécialisée en laboratoire. Le Centre d'expertise a d'ailleurs déjà procédé à l'accréditation de trois laboratoires en dehors du Québec. Au cours de l'exercice 2006-2007, un nouveau laboratoire, situé à Santiago, au Chili, recevra une accréditation du Centre d'expertise. Il s'agira du deuxième laboratoire chilien accrédité par nos services.

Au cours de l'année 2005-2006, le Centre d'expertise a été sollicité par les autorités ministérielles pour l'élaboration d'un nouveau programme visant l'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds (PIEVAL). Ainsi, dès cette année et à la demande du Ministère, le Centre d'expertise assurera la qualité de l'information analytique pour une tout nouveau secteur d'intervention. Des établissements recevront une accréditation au cours de l'année afin de réaliser les inspections requises pour l'application du Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds.

En août 2005, le Centre d'expertise obtenait une accréditation comme fournisseur d'essais d'aptitude du Conseil canadien des normes. Le Centre d'expertise est le premier organisme canadien à obtenir cette accréditation, laquelle permet l'élargissement de sa prestation de services. Au cours de la présente année, le Centre d'expertise entreprendra des démarches concrètes auprès des clientèles des laboratoires d'analyse environnementale en dehors du Québec.

4.4 Développement du secteur de l'analyse environnementale

En raison de l'évolution de la réglementation, des pratiques environnementales et de l'amélioration des technologies instrumentales, l'équipe du Centre d'expertise doit constamment adapter des méthodes existantes ou en concevoir de nouvelles (en 2005-2006, 20 méthodes ont été révisées et 7 ont été élaborées ou modifiées de façon substantielle) afin de répondre adéquatement à des besoins de plus en plus raffinés de contrôle et de surveillance environnementale. Pour ce faire, l'équipe investit chaque année plus de 10 % de sa capacité en développement.

Les méthodes ainsi élaborées sont normalisées et mises gratuitement à la disposition des divers intervenants scientifiques à titre d'outil de référence dans le site Internet de l'organisation. Dans ce contexte, sont actuellement disponibles 19 méthodes d'analyse dans le secteur de la biologie et microbiologie, 87 dans le secteur de la chimie inorganique, 38 dans le secteur de la chimie organique et 9 dans le secteur agricole.

Enfin, l'équipe du Centre d'expertise doit démontrer du leadership face à l'intégration concrète du développement durable dans son secteur d'activité. La réalisation de sa prestation de services et l'élaboration de nouvelles méthodes d'analyse ou de procédures sont donc arrimées aux principes conciliant la protection de l'environnement et la conservation des ressources avec le développement économique et social.

5 Gestion des ressources

Pour l'exercice 2006-2007, le Centre d'expertise dispose d'une enveloppe de crédits de 4 314 700 $ et d'un budget pour les dépenses d'investissement de 1 075 000 $. À ces crédits s'ajoutent les contributions du gouvernement pour les avantages sociaux et le loyer. Le Centre d'expertise bénéficie aussi de services fournis par les unités du Ministère, sans transfert de crédits, comme il est prévu dans les ententes de service liées à la Convention de performance et d'imputabilité.

Le Centre d'expertise génère des revenus autonomes provenant de services rendus à la clientèle externe, lesquels comprennent : (1) l'accréditation des laboratoires, dont les revenus qui se chiffrent à environ 350 000 $ sont versés directement au Fonds consolidé; (2) les services d'analyse et d'expertise requis sur une base *ad hoc* par sa clientèle institutionnelle et privée au Québec et hors Québec. Ces revenus varient chaque année en fonction des besoins de la clientèle. Sur la base des données antérieures et en tenant compte des tendances du marché, il est estimé que ces revenus complémentaires seront d'environ 1 800 000 $ en 2006-2007. C'est grâce à ces revenus que le Centre d'expertise est en mesure de réaliser et potentiellement de bonifier son offre de service au Ministère.

À l'instar de toute organisation, la force du Centre d'expertise réside dans la compétence reconnue de son personnel. En effet, l'expertise requise pour réaliser les travaux repose sur une équipe scientifique multidisciplinaire, qui est composée de chimistes, de biologistes, de microbiologistes et de techniciens spécialisés, appuyés par du personnel de secrétariat et de bureau très expérimenté.

Cette expérience reconnue par la clientèle permet d'offrir un service qui répond aux attentes et aux besoins spécifiques, voire individualisés, de chaque intervenant. Elle rend aussi disponible aux partenaires une contribution importante pour le développement et pour un soutien à la recherche. Pour l'exercice 2006-2007, l'équipe permanente disponible au sein de l'organisation représentera 80,2 ETC (équivalents temps complet) comparativement à 86,7 ETC pour l'exercice précédent. Des ressources occasionnelles se joindront à ce noyau en fonction des besoins liés aux travaux à réaliser.

6 Facteurs de contingence

La réalisation des objectifs annuels est influencée par un certain nombre de facteurs tels que :

- la modification de l'enveloppe de crédits en cours d'exercice financier :

  les crédits rendus disponibles au Centre d'expertise en début d'exercice permettent de convenir des bases de l'offre de service au Ministère. C'est sur cette base que les activités sont planifiées;

- des revenus autonomes inférieurs à la prévision :

  une partie du financement des services fournis au Ministère est assurée par les revenus autonomes. Le Centre d'expertise fonde son engagement de service sur une prévision de ces revenus provenant de la fourniture de services à l'externe. Par conséquent, si la prévision n'est pas atteinte, il peut y avoir une incidence soit sur la prestation de services au Ministère et par le fait même sur l'atteinte des objectifs fixés, soit sur les montants qui devront être puisés à même le compte à fin déterminée;

- la disponibilité des unités centrales du Ministère à fournir les services requis par le Centre d'expertise :

- certains objectifs du plan d'action sont réalisés grâce à la collaboration d'unités centrales du Ministère. La disponibilité du personnel de ces unités est donc importante pour la réalisation des travaux et peut, par conséquent, avoir une incidence sur la livraison des produits attendus;

- l'accès en temps utile à des ressources complémentaires, tout en respectant les mesures gouvernementales de réduction de l'effectif :

  la réalisation du plan d'action et la livraison des prestations de service à la clientèle sont conditionnelles à la possibilité du Centre d'expertise d'avoir accès à des ressources complémentaires en période de surplus de travail.

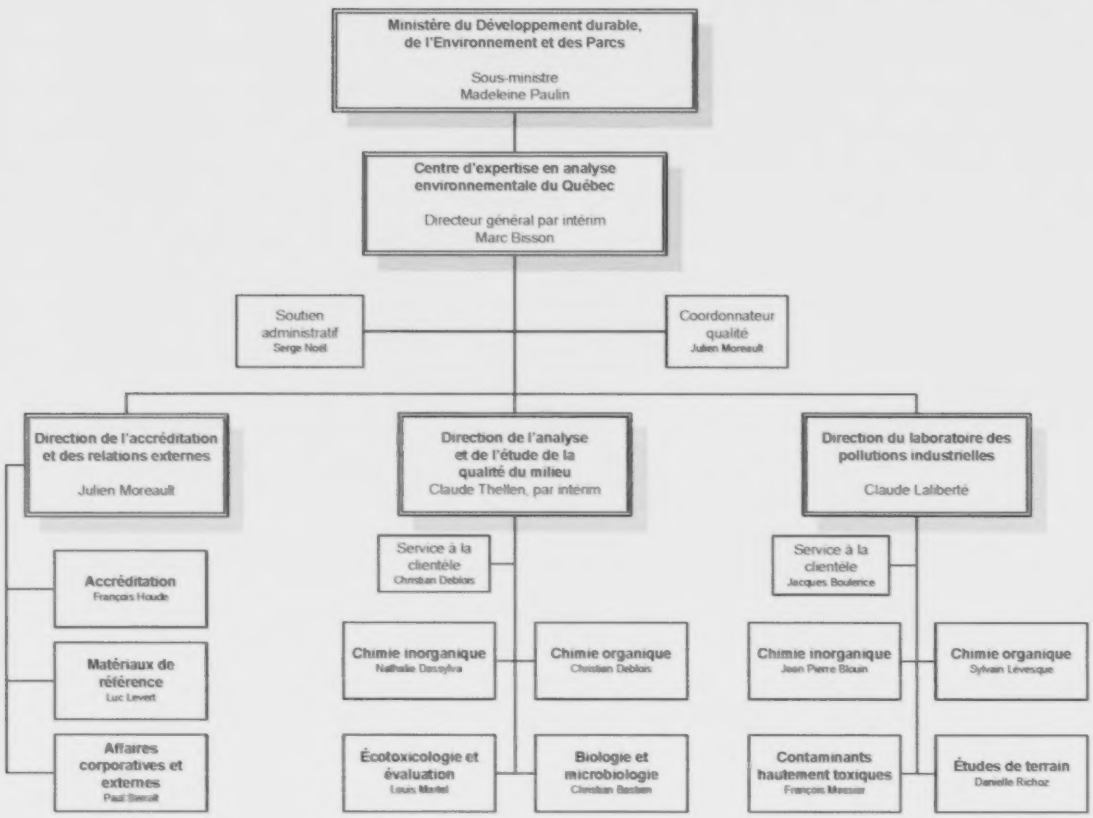
7 Approbation du plan d'action

Je soumets pour approbation le Plan d'action 2006-2007 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.

MADELEINE PAULIN
Sous-ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

Le 1er novembre 2006, j'approuve ce plan d'action.

CLAUDE BÉCHARD
Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

Annexe I

Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec